

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansyah, Ahmad, Kertahadi dan Rizki Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 11, No. 1, 2016: 1-10.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asbar, Akromi Khairina, Ruhul Fitros & Rusli. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *JOM FEKON*, Vol. 1, No. 2, Oktober 2014: 1-15.
- Budhiarsana, I Wayan, A.A.N.B. Dwirandra dan I Nyoman Wijana Asmara Putra. 2016. Kepuasan Sebagai Pemoderasi Pengaruh Keadilan Distributif, Penegakan Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5. No. 4, 2016: 721-748.
- Coşkuner, Selda. 2016. Understanding Factors Affecting Financial Satisfaction: The Influence of Financial Behavior, Financial Knowledge and Demographics. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, Vol-2, Issue-5, 2016: 377-385.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Muara Kencana.
- Ghozali, Imam. 2005. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 19,0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Jaya, Anita, Tri Ratnawati & Sigit Sardjono. 2017. Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province. *International Journal of Business and Management Invention*, Volume 6, Issue 8, August. 2017: 73-83.
- Kotler. Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumoro, Dwi Ferdiyatmoko Cahya. 2016. Pengaruh Pemahaman Nasabah Tentang Diversifikasi Produk Dan Kualitas Jasa Pelayanan Kredit Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baitul Mal Wat Tamwil (BMT). *Jurnal JOCE IP*, Vol 10, No 1, Februari 2016: 1-4.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2011. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Mahfud, Muhammad Arfan dan Syukriy Abdullah. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Volume 6, No. 2, Mei 2017: 32-40.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 2, No. 4, Tahun 2013: 1-15.
- Nugroho, Aditya, Rita Andini dan Kharis Raharjo. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, Vol. 2, No. 2, Maret 2016; 1-13.
- Nurchahyo, Rianto, Annisa Fitriyani & Irma Nur Hudda. 2017. The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, Vol. 8, No. 1, May 2017: 23-29.
- Nurhakim, Tifani dan Dudi Pratomo. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya). *e-Proceeding of Management*, Vol.2, No.3, Desember 2015: 3426-3433.
- Rahayu, Puji. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota pekanbaru). *Jom FEKON*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2015: 1-14.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Yayuk Ngesti, Margono Setiawan, Eka Afnan Troena and Sudjatno. 2017. The role of Taxpayer Awareness, Tax Regulation and Understanding in Taxpayer Compliance. *Journal of Accounting and Taxation*, Vol. 9, No. 10, November 2017: 139-146.
- Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Reed, Stephen K. 2011. *Kognisi, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sari, Kurnia. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. *Tesis Program Studi Magister Akuntansi*, Universitas Mercu Buana, 2015.

- Shanti, Ni Ketut Nuari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Vol. 7, No. 2, September 2016; 1-12.
- Silalahi, Sixvana. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1, No. 1, Januari 2015: 1-5.
- Solimun. 2006. *Structural Equation Modeling LISREL dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Sudjana, Nana. 2010. *Evaluasi Proses dan Hasil Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisman. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai Dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Seruyan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol. 1, No. 3, Januari 2014; 8-19.
- Suyanto dan Diana Alim Kholifah. 2015. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Pelaku UMKM sesudah Penerapan PP No. 46 Tahun 2013 (Survey Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari). *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3, No. 2, Desember 2015; 16-27.
- Tiraada, Tryana A.M., 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3, September 2013: 999-1008.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, Hendro. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal JPSD*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2015: 1-15.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Yanah. 2017. The Impact Of Administrative Sanction And Understanding Of Income Tax Law On Corporate Taxpayer's Compliance. *The International Journal of Social Sciences*, Vol. 2, No. 1, June 2013: 55-75.